

DELIBERA N. 55/2021

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/368848/2020)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Il Corecom Umbria del 29/09/2021;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 20/12/2020 acquisita con protocollo n. XX del 20/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo privato XX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel mese di marzo 2020 aderiva presso un negozio Vodafone ad una offerta che prevedeva servizio Fibra, TV e due numerazioni mobili al costo di 50 euro mensili, tutto incluso;
- b) il contratto veniva firmato su tablet, non ne veniva consegnata copia all'istante e veniva attivato il 17 luglio 2019;
- c) ad eccezione della prima fattura, gli importi addebitati superavano notevolmente i costi pattuiti;
- d) i numerosi reclami non venivano riscontrati;
- e) il 4 maggio 2020, a causa dei gravi inadempimenti di Vodafone, chiedeva la cessazione del contratto e riceveva la fattura n. XX del 22 settembre 2010 con addebiti non dovuti per canoni successivi alla disdetta e penali mai conosciute, accettate o negoziate, a causa del recesso dal contratto;
- f) oltre a ciò, non poteva scaricare le fatture, essendole stato inibito l'accesso all'area riservata;
- g) con nota del 6 ottobre 2020 chiedeva quindi l'invio della documentazione contabile;
- h) la nota veniva riscontrata il 15 ottobre successivo con un rigetto non motivato;
- i) gli importi indicati nel riscontro sono oltre tutto ancor più vantaggiosi, trattandosi dell'offerta Internet Unlimited al costo di 21,90 euro mensili con l'opzione fissi e mobili senza limiti con traffico nazionale a costo zero;
- l) il gestore non ha mai trasmesso le fatture richieste.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) lo storno dell'intero insoluto sino alla fine del ciclo di fatturazione,
- II) rimborso di quanto corrisposto in eccedenza rispetto alle previsioni contrattuali;
- III) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- IV) indennizzo per l'attivazione di eventuali servizi non richiesti;
- V) indennizzo per l'attivazione di eventuali profili tariffari non richiesti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) il recesso è stato effettuato prima dei 24 mesi dalla sottoscrizione, avvenuta nel luglio 2019 e pertanto gli oneri di recesso sono pertanto dovuti, conformemente alla disciplina corrente ed in particolare alla legge 40/2007, art. 1, in cui si chiarisce che è vietata la previsione di termini temporali fatti salvi, tuttavia, i vincoli di durata di eventuali offerte promozionali comportanti prezzi più favorevoli per il consumatore;
- 3) lo stesso a dirsi per i costi di attivazione;
- 4) il reclamo dell'utente è stato riscontrato il 15 ottobre 2020.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante afferma che nella fattura n. XX, del 22/09/2020, di Euro 289,73, Vodafone addebita all'utente la somma complessiva di euro 145,94 per costi di recesso, di cui euro 22,95, quale contributo migrazione linea, euro 103,32, per recesso/disattivazione servizio Ready (mai richiesto), ed euro 19,67, per contributo recesso anticipato linea, quindi, costi non provati e penali vietate dalla legge, oggetto di clausola vessatoria mai accettata né tanto meno negoziata dall'utente; aggiunge poi la somma di euro 34,44 quale costo attivazione offerta casa: si tratta di costi diretti ad ostacolare l'esercizio del diritto di recesso dell'utente, così come previsto dalla Delibera 487/18/CONS. L'utente si è vista costretta a recedere dal contratto, quindi, a chiederne la risoluzione, per i gravissimi inadempimenti contrattuali posti in essere da Vodafone, per avere applicato tariffe diverse da quelle promesse. Precisa inoltre che il servizio Ready non è mai stato richiesto dall'utente, come risulta dall'integrazione dell'istanza introduttiva del procedimento in data 20/12/2020 e Vodafone nulla replica in merito né tanto meno prova che il predetto servizio sia mai stato richiesto. Dalla predetta fattura emergono poi addebiti per le linee mobili non dovuti, in quanto l'offerta accettata dalla Sig.ra Bianchini contemplava il pagamento omnicomprendivo di Euro 50,00 mensili, linea fissa, dati, sim e servizi televisivi. Vodafone asserisce di avere riscontrato il reclamo dell'utente con lettera del 15/10/2020, in atti: per tale aspetto rimanda a quanto già dedotto. In relazione agli addebiti, l'utente avrebbe dovuto corrispondere euro 50,00 mensili, per l'utenza fissa, la fibra, i servizi TV e le utenze mobili; diversamente, avrebbe ricevuto addebiti extra per le utenze mobili, inoltre gli stessi servizi televisivi risultavano essere fonte di costi non contemplati dall'offerta oggetto di consenso dell'istante. Vodafone non produce né ha inviato all'utente alcuna fattura, né produce documenti contrattuali atti a dimostrare la correttezza degli addebiti.

Le richieste già avanzate vanno quindi precisate come segue:

- 1) lo storno dell'intera posizione debitoria fino alla fine del ciclo di fatturazione;



- 2) il rimborso di tutte le somme indebitamente corrisposte in eccedenza rispetto a quanto promesso, pari ad Euro 132,29, salvo errore materiale;
- 3) il versamento di congruo indennizzo per il mancato riscontro ai reclami dell'utente e al reclamo del 06/10/2020, che si quantifica in Euro 300,00;
- 4) il versamento di congruo indennizzo per l'attivazione non richiesta del servizio READY;
- 5) il versamento di congruo indennizzo l'attivazione di profilo tariffario non richiesto.

Il Responsabile del procedimento, a fini di integrazione istruttoria, il 9 settembre 2021 chiedeva al gestore di comunicare il periodo in cui il servizio Ready è stato attivo. La richiesta veniva evasa in pari data.

3. Motivazione della decisione

L'istanza può essere accolta secondo quanto di seguito precisato:

L'istante lamenta, in sostanza, l'applicazione di costi difforni dagli importi pattuiti (50 euro mensili), oltre all'attivazione di un servizio non richiesto (servizio Ready).

A corredo di tale contestazione, versa agli atti gli screen shot riferiti alle segnalazioni, le quali sono state prese in carico dal gestore con messaggi del 24 aprile 2020 e 4 maggio 2020.

A fronte di tale contestazione, il gestore non ha fornito alcuna prova della correttezza degli addebiti eccedenti la somma di 50 euro mensili, non avendo depositato alcuna copia del contratto sottoscritto, di cui l'istante, incontestato, ha dichiarato di non aver mai ricevuto copia, né del relativo piano tariffario ed offerta commerciale. Tali documenti non sono stati nemmeno forniti all'istante nella nota del 15 ottobre 2020, di riscontro al reclamo del 6 ottobre precedente, in cui l'operatore, tra l'altro, l'unico importo a cui si fa espressamente riferimento è quello di 21,90 euro mensili, riguardante il piano tariffario internet Unlimited.

In relazione a tanto, atteso che, a fronte della contestazione dell'istante, reclamata anche in costanza di contratto, l'operatore non ha fornito la prova della correttezza degli addebiti, si ritiene che l'istante abbia diritto al rimborso/storno degli addebiti eccedenti la quota di 50 euro mensili per i servizi di linea fissa, TV e due numerazioni mobili, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'utente.

Poiché inoltre il recesso è stato determinato non da una mutata volontà dell'istante, ma dal comportamento del gestore, si ritiene che l'utente abbia anche diritto al rimborso/storno degli importi afferenti al recesso come addebitati nella fattura n. AM18019277 del 22 settembre 2020 sub "Corrispettivo per recesso/disattivazioni", con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa.

Dalla fattura sopra menzionata, poi, risulta che l'istante aveva attivo il servizio "Ready" che il medesimo, non contraddetto dall'operatore, dichiara di non aver mai richiesto. Pertanto, non essendo stata provata la volontarietà del servizio, l'istante ha diritto ai relativi rimborsi/storni, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della



situazione contabile ed amministrativa, oltre all'indennizzo di cui all'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 2,50 giornalieri. Pertanto, tenuto conto, come dichiarato dal gestore in esito alla richiesta di integrazione istruttoria del 9 settembre 2021, che il servizio è stato attivo da febbraio 2020 al 2 settembre 2020, al, spetta all'istante la somma complessiva di euro 535,00 (2,50 euro/die X 214 gg).

la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta.

Dalla documentazione presente in atti, infatti, risulta che il reclamo del 6 ottobre 2020 risulta tempestivamente riscontrato e che il gestore ha fornito elementi atti a motivare il mancato accoglimento dello stesso, quali l'importo riferito all'offerta sottoscritta, la precisazione che gli importi comprendevano gli addebiti di due sim e la conferma della cessazione del servizio Vodafone TV, conformemente a quanto aveva chiesto il cliente.

Per quanto concerne i reclami effettuati al Call Center, negli gli screen shot presenti in atti il gestore chiede al cliente la conferma dell'avvenuta risoluzione del problema, elemento questo che lascia intendere che il riscontro è stato fornito, indipendentemente dal fatto che sia stato risolutivo o meno delle doglianze avanzate.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX, via X, X – X X (Perugia), per i motivi sopra indicati:

A) l'operatore Vodafone Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
- corrispondere all'istante la somma di euro 535,00 (cinquecentotrentacinque), ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Perugia, 23 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli